

# ANALISIS DE TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2021.

Alejandro, 26 de Julio del 2021

DIRIGIDO A:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA

Cordial saludo,

**ASUNTO:** Informe del tabulación de encuestas y apertura de buzón de sugerencias del segundo trimestre del año 2021.

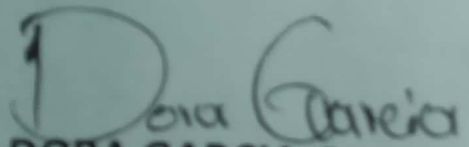
La presente es para notificar las aperturas de buzón de sugerencias, tabulación y análisis de encuestas realizadas en los diferentes servicios prestados en el Hospital Pbro. Luis Felipe Arbeláez.

**NOTA:** El informe del buzón de sugerencia se envía al correo

[dls@alejandria-antioquia.gov.co](mailto:dls@alejandria-antioquia.gov.co)

Cordialmente.

Rdo  
30-08-2021  
11:41:00 PM  
Alejandria

  
DORA GARCIA GUARIN  
SIAU

Alejandro, 12 de Julio del 2021

Señores:

**SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA**

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de farmacia

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de farmacia; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de farmacia donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la **pregunta número 1** sobre el tiempo de espera para el despacho de sus medicamentos, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una demora para su atención.
- Con respecto a la **pregunta número 2 y 3**; 60 pacientes encuestados respondieron que la información recibida fue buena y el trato por parte de la regente es de manera amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en estas preguntas.
- En la **pregunta numero 4**; obtuvimos que 48 pacientes refirieron que fueron entregados todos los medicamentos mientras que 12 pacientes refieren que le quedaron pendiente la entrega de algunos medicamentos.
- Las respuestas a la **pregunta numero 5**; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue de una manera amable y cortés, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la **sesta pregunta** los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado por su ips, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de la farmacia se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

Alejandro, 12 de Julio del 2021

Señores:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de hospitalización

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de hospitalización; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 5 encuestas a 5 personas salientes del servicio de urgencias donde cada una debía responder a 9 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la **pregunta número 1** sobre la orientación recibida a su trámite, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 6 encuestados refirió una mala información.
- Con respecto a la **pregunta número 2**; 5 pacientes encuestados respondieron que si fueron evaluados por el medico mínimo una vez al día, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la **pregunta número 4 y 5**; obtuvimos que los 5 pacientes refirieron que el médico y el personal de enfermería fue claro en la explicación sobre su enfermedad y fueron atendidos de una manera amable.
- Las respuestas a la **pregunta número 8**; Es de manera satisfactoria, ya que los 6 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad y en un lugar limpio y aseado, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la **novena pregunta** los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio

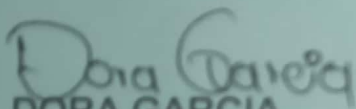


donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 6 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de hospitalización se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,



DORA GARCIA

ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

-

-

Alejandro, 12 de Julio del 2021

Señores:

SECRETARIA DE SALUD

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de PyP

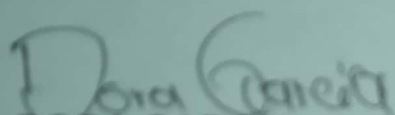
Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de pyp; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de pyp donde cada una debía responder a 7 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta numero 1 sobre la información recibida a su enfermedad, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 2 y 3; 60 pacientes encuestados respondieron que se contó con buen tiempo para su consulta y que en la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta numero 4; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo.
- Las respuestas a la pregunta número 5 ; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que fueron atendidos con amabilidad y su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- 
- En la Sesta pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre. Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de pyp se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,



DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ



Alejandro, 12 de Julio del 2021

Señores:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de urgencias

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de urgencias; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de urgencias donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta número 1 y 2 sobre la información recibida a su enfermedad, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 3, 4 y 5; 60 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta número 6; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo.
- Las respuestas a la pregunta número 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de urgencias se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

Señores:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA ANTIOQUIA

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de vacunación

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de vacunación; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de vacunación donde cada una debía responder a 8 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta numero 1 sobre la información recibida, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 2 y 3; 60 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta número 5 y 6 ; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo, y la atención por parte del personal que lo atendió fue de una manera amable
- Las respuestas a la pregunta numero 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio

donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de vacunación se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ



Señores:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de consulta externa

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de consulta externa; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio,) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de consulta externa donde cada una debía responder a 8 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a las preguntas números 1, y 2 el promedio de oportunidad de citas para el mismo día es 2 ya que se cuenta solo con un médico disponible para consulta externa y urgencias. Sobre la información recibida a su enfermedad, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta número 3 y 4; 60 pacientes encuestados respondieron que el tiempo para su atención fue suficiente y la atención recibida fue amable, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta numero 5; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron atendidos en un lugar limpio y cómodo.
- Las respuestas a la pregunta numero 6; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- Las respuestas a la pregunta número 7; Es de manera satisfactoria, ya que los 60 pacientes encuestados refieren que su atención fue en privacidad, lo que nos aporta positivamente que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.

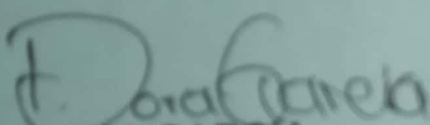


- En la octava pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de consulta externa se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,



DORA GARCÍA

ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

Alejandro, 12 Julio del 2021

Señores:

SECRETARIA DE SALUD  
ALEJANDRIA-ANTIOQUIA

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción odontología

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de odontología; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de odontología, donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta numero 1 sobre la información recibida, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una mala información acerca de los tratamientos.
- Con respecto a la pregunta numero 2; 31 pacientes encuestados respondieron que la atención recibida fue excelente, mientras que 59 dijeron que fue buena, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en esta pregunta.
- En la pregunta numero 3 obtuvimos que los 60 pacientes refirieron tener un trato amable en el momento de la consulta
- Las respuestas a la pregunta numero 4 fueron de manera satisfactoria, ya que los 52 pacientes refieren que el servicio de odontología permanece limpio y agradable en el momento de la atención, lo que nos aporta positivamente a que los pacientes se sientan a gusto en el servicio.
- La pregunta numero 5 habla sobre la privacidad a lo que todos los pacientes refiere que hubo una adecuada privacidad en el momento de la atención, no se obtiene resultados negativos para analizar.

- En la **sexta pregunta** los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de odontología se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la consulta.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCIA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ

Alejandro, 12 de Julio del 2021

Señores  
SECRETARIA DE SALUD

**Asunto:** Análisis de encuestas de satisfacción de laboratorio

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de laboratorio; se realiza el análisis de la encuesta de satisfacción del **segundo trimestre** (Abril, Mayo, Junio) del año en curso, donde se encontró lo siguiente:

- Se realizaron 60 encuestas a 60 personas salientes del servicio de laboratorio donde cada una debía responder a 6 preguntas con opción múltiple de única respuesta.
- Según las respuestas a la pregunta numero 1 Y 2 sobre la espera para la toma de la muestra después de ser facturado es satisfactoria de igual manera la explicación de los exámenes que se van a tomar, los pacientes dan respuesta de manera satisfactoria ya que ninguno de los 60 encuestados, refirió una demora para la atención mala información acerca de los exámenes fue muy clara.
- Con respecto a la pregunta número 3 y 4; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron que fueron tratados de una manera amable por parte de la bacterióloga y en un tiempo prudente. El lugar de la toma de la muestra se encontraba limpio y ordenado, lo cual es satisfactorio.
- En la pregunta número 6 y 8; obtuvimos que los 60 pacientes refirieron fueron orientados sobre donde reclamar sus resultados, ninguno de los pacientes refirió mala atención por lo que es satisfactorio el resultado en estas preguntas
- En la novena pregunta los pacientes dan una buena opinión sobre el servicio prestado, lo que nos motiva a continuar prestando un servicio donde le demos pronta solución o respuesta a las necesidades de los usuarios.

No se evidencian sugerencias dentro de las 60 encuestas de este segundo trimestre, Consideramos al analizar las encuestas realizadas que aportan

resultados satisfactorios, por lo que se puede considerar que la población atendida en el servicio de laboratorio se sintió a gusto, donde se les dio un buen trato y se sintieron cómodos en el momento de la atención.

Estamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
DORA GARCÍA  
ENCARGADA DEL SIAU

E.S.E HOSPITAL PBRO LUIS FELIPE ARBELAEZ